

**AKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN
PROGRAM JKN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Aktivitas Komunikasi dalam
Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di
Puskesmas Banyuanyar Surakarta)**



Oleh:

Vivian Tiara Putri

D0212107

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Ilmu Komunikasi

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2017

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

AKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM JKN

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Aktivitas Komunikasi Dalam
Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas
Banyuanyar Surakarta)

Oleh:

Nama : Vivian Tiara Putri

NIM : D0212107

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 12 Mei 2017

Pembimbing Utama,



Nora Nailul Amal, S.Sos., M.LMEd. Hons

NIP. 19810429 200501 2 002

PENGESAHAN

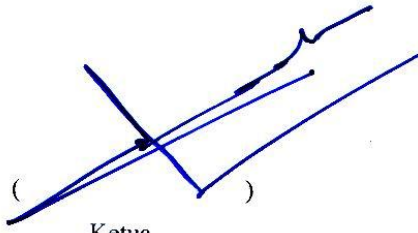
Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 24 Mei 2017

Panitia Penguji :

1. Drs. Dwi Tiyanto, S.U.

NIP. 19540414 198003 1 007

()
Ketua

2. Monika Sri Yuliarti, S.Sos., M.SI

NIP. 19820710 201404 2 001

()
Sekretaris

3. Nora Nailul Amal, S.Sos., M.LMed, Hons

NIP. 19810429 200501 2 002

()
Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Prof. Dr. Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 19610825 198601 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

AKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM JKN

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Aktivitas Komunikasi Dalam
Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas
Banyuanyar Surakarta)

Adalah karya asli yang telah saya buat selama ini dengan sebenar-benarnya,
bukan dari hasil plagiat baik sebagian ataupun secara keseluruhan di mana setiap
kutipan yang digunakan telah dicantumkan semua sumbernya di tiap akhir
kutipan, serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di
institusi lainnya.

Atas pernyataan yang telah saya buat di atas, saya bersedia untuk bertanggung
jawab dan menerima akibat dari dicabutnya gelar sarjana yang saya peroleh
apabila di kemudian hari ternyata ditemukan bukti-bukti yang kuat bahwa karya
yang telah saya buat ternyata bukan karya yang asli atau yang sebenarnya.

Surakarta, Mei 2017

 Vivian Tiara Putri

NIM. D 0212107

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan Mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Jangan menunda sesuatu, atau kamu akan tertinggal dari yang lain”

(Penulis)

“Keberhasilan tidak bisa di dapat dengan cara instan, semua butuh proses, perjuangan, pengorbanan, kerja keras dan doa”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Keluarga Tercinta

Pakde Edy, Bude Titri, Mas Dimas

Teman-Teman Tersayang yang selalu ada dalam keadaan suka maupun duka

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa sejak masa perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta yang telah memberikan kelancaran kepada penulis.
2. Sri Hastjarjo, S.Sos, Ph.D sebagai Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi UNS yang telah memberikan kelancaran kepada penulis.
3. Dra. Sri Urip Haryati, M.Si sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat dan membimbing penulis dalam menjalankan studi.
4. Nora Nailul Amal, S.Sos., M.LMed, Hons sebagai pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Dwi Tiyanto, S.U. dan Monika Sri Yuliarti, S.Sos., M,SI selaku panitia penguji skripsi yang telah bersedia menjadi penguji dan telah banyak berbagi saran serta ilmu dengan penulis.

6. Puskesmas Banyuanyar Surakarta dan BPJS Kesehatan Cabang Surakarta selaku instansi terkait yang menjadi lokasi penelitian penulis. Terima kasih telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan bagi para pembaca.

Surakarta, Mei 2017

Penulis

ABSTRAK

Vivian Tiara Putri, D0212107, Aktivitas Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program JKN (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Aktivitas Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Banyuanyar Surakarta).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan sebuah program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menjamin kesehatan setiap orang yang telah membayar iuran atau iuran dibayar oleh pemerintah. Agar program ini dapat diketahui dan dipahami, serta memberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya jaminan kesehatan, maka diperlukan berbagai aktivitas komunikasi melalui sosialisasi guna penyebaran informasi ke masyarakat luas. Namun, sosialisasi yang dilakukan dianggap masih sangat kurang, karena sepanjang tahun 2014 tercatat sebanyak 100 ribu lebih keluhan yang dialamatkan langsung pada BPJS Kesehatan. Jumlah tersebut bahkan belum termasuk keluhan seputar pelayanan kesehatan yang tersebar di media sosial seperti Facebook dan Twitter.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi dalam mensosialisasikan program JKN di Puskesmas Banyuanyar Surakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini adalah pihak internal puskesmas Banyuanyar dan BPJS Kesehatan, serta pasien puskesmas Banyuanyar. Analisa data yang digunakan yaitu teknik analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi dalam rangka mensosialisasikan program JKN dilakukan secara formal dan informal. Bentuk aktivitas komunikasi formal yang dilakukan BPJS Kesehatan dan puskesmas Banyuanyar antara lain: rapat koordinasi oleh seluruh jajaran puskesmas Banyuanyar (*internal meeting*), rapat koordinasi antara BPJS Kesehatan dengan puskesmas Banyuanyar, pertemuan warga, kegiatan seminar, serta memanfaatkan *leaflet* dan *banner* guna penyebaran informasi ke masyarakat luas. Sedangkan aktivitas komunikasi informal terjalin dengan adanya komunikasi *Word of Mouth* (WOM) atau komunikasi dari mulut ke mulut. Adapun proses aktivitas komunikasi yang dilakukan berjalan kurang efisien baik secara formal maupun informal, karena dalam proses komunikasi formal hanya sebatas menyebarkan informasi, namun tidak memberikan penekanan pemahaman dan pengertian kepada komunikan, serta dalam penggunaan *leaflet* dan *banner* kurang tepat dan kurang strategis. Sedangkan dalam proses komunikasi informal tidak ada tujuan komunikasi yang bersifat informatif dan persuasif (membujuk), sehingga berdampak pada ketidakefektifan sosialisasi program JKN.

Kata Kunci: Aktivitas Komunikasi, Sosialisasi, JKN

ABSTRACT

Vivian Tiara Putri, D0212107, The Activity of Communication In Disseminating JKN Programm (Descriptive Qualitative Study About The Activity of Communication In Disseminating National Health Insurance Program (JKN) at Puskesmas Banyuanyar Surakarta).

The National Health Insurance Program (JKN) is a program by the government to ensure health of each person who has to pay tuition or contributions paid by the government. So, this program can be known and understand, as well as providing awareness to the public about the importance of health insurance, then the necessary about various communication activities through socialization for the spread of information to the other society. However, the socialization is considered very less, because throughout the year 2014 recorded as many as 100 thousand more complaints addressed directly to BPJS Kesehatan. The amount does not even include complaints about health services spread across social media such as Facebook and Twitter.

This study aims to determine the activity of communication in socialization JKN program in the puskesmas Banyuanyar Surakarta. This study is the kind of research qualitative using descriptive qualitative method. The techniques of collecting data use a technique in-depth interviews and the literature studies. Informants in this research is the internal person of puskesmas Banyuanyar and BPJS Kesehatan, as well as the patients of puskesmas Banyuanyar. Analysis of the data is used interactive analysis technique.

The results showed the activities of communication in order to socialization JKN program is done by formally and informally. The formal activities communication conducted BPJS Kesehatan and puskesmas Banyuanyar, among others: the coordination meeting by all ranks of puskesmas Banyuanyar (internal meeting), a coordination meeting between BPJS Kesehatan with puskesmas Banyuanyar, community meetings, seminars and utilize the leaflets and banners in other to spread for information for the wider community. But, the activity of informal communication established with the Word of Mouth (WOM) communication or communication from mouth of mouth. As for the process of communication activities were done running less efficient in both formal and informal, because in the process of formal communication is only limited to spread information, but don't give emphasis to understand and understanding to the communicant, as well as in the use of the leaflet and banner less precise and strategic. While in the process of informal communication there is not the purpose of communication that are informative and persuasive, so the impact isn't effective on socialization of JKN program.

Keywords: Communication Activity, Socialization, JKN

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Telaah Pustaka | 12 |
| 1. Komunikasi | 13 |
| 2. Komunikasi Organisasi | 26 |
| 3. Teknik Komunikasi Persuasif | 32 |
| 4. Sosialisasi | 33 |
| 5. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) | 39 |
| F. Kerangka Pemikiran | 40 |
| G. Metodologi Penelitian | 42 |
| 1. Jenis Penelitian | 42 |
| 2. Lokasi Penelitian | 43 |
| 3. Jenis dan Sumber Data | 43 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 5. Teknik Pengambilan Sampel | 46 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 6. Validitas Data | 48 |
| 7. Teknik Analisis Data | 49 |

BAB II DESKRIPSI LOKASI

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Puskesmas Banyuanyar Surakarta | 52 |
| 1. Data Wilayah | 52 |
| 2. Visi, Misi dan Motto | 53 |
| 3. Data Sumber Daya | 54 |
| 4. Data Peran Serta Masyarakat | 54 |
| 5. Data Kepedudukan | 55 |
| 6. Data Sekolah Binaan | 57 |
| 7. Kesehatan Lingkungan | 57 |
| B. Data Kunjungan Kesakitan Puskesmas Banyuanyar Surakarta | 58 |

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

| | |
|--|----|
| A. Data Informan | 60 |
| B. Latar Belakang dan Tujuan Program JKN | 63 |
| C. Aktivitas Komunikasi Program JKN | 73 |
| C.1. Komunikasi Formal | 74 |
| C.2. Komunikasi Informal | 93 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 97 |
| B. Saran..... | 98 |

| | |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 100 |
|----------------------|-----|

| | |
|----------------|-----|
| LAMPIRAN | 103 |
|----------------|-----|

LAMPIRAN I (*Interview Guide*)

LAMPIRAN II (Transkrip Wawancara)

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Unsur-Unsur Komunikasi | 18 |
| Gambar 1.2 | Kartu Peserta JKN | 40 |
| Gambar 1.3 | Kerangka Pemikiran | 41 |
| Gambar 1.4 | Model Analisis Interaktif | 50 |
| Gambar 3.1 | Kegiatan Sosialisasi JKN Peserta PPU Metro The Park..... | 87 |
| Gambar 3.2 | Kegiatan Sosialisasi JKN Peserta PPU Fave Hotel Solo Baru | 88 |
| Gambar 3.3 | Leaflet Program JKN | 91 |
| Gambar 3.4 | Banner Program JKN di Puskesmas Banyuanyar Surakarta..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2010 – 2014 | 2 |
| Tabel 1.2 | Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin September 2014-2015... | 3 |
| Tabel 1.3 | Jumlah Puskesmas Surakarta | 9 |
| Tabel 2.1 | Data Wilayah dan Fasilitas Pelayanan Puskesmas Banyuanyar Tahun 2016 | 52 |
| Tabel 2.2 | Data Ketenagakerjaan Puskesmas Banyaunyar | 54 |
| Tabel 2.3 | Peran Serta Masyarakat Puskesmas Banyuanyar | 54 |
| Tabel 2.4 | Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Puskesmas Banyuanyar Tahun 2014..... | 55 |
| Tabel 2.5 | Data Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian | 56 |
| Tabel 2.6 | Data Jumlah Penduduk Menurut Agama 2014 | 56 |
| Tabel 2.7 | Data Sekolah Binaan Wilayah Puskesmas Banyuanyar | 57 |
| Tabel 2.8 | Data Kesehatan Lingkungan (Rumah Sehat, TPM, TTU) Tahun 2015..... | 57 |
| Tabel 2.9 | Kunjungan Kesakitan Puskesmas Banyuanyar Tahun 2014..... | 58 |
| Tabel 2.10 | Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Kepemilikan Kartu Jaminan Kesehatan Tahun 2015..... | 58 |
| Tabel 2.11 | Utilisasi Rate Puskesmas Banyuanyar 5 Tahun Terakhir | 59 |